

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan tidak saja hanya bertanggung jawab kepada karyawan ataupun pihak internal lainnya, tetapi juga perusahaan harus memiliki kepedulian kepada masyarakat dan lingkungan sekitar. Bentuk dari sebuah kepedulian perusahaan kepada masyarakat dan lingkungan dengan cara melakukan kegiatan yang disebut dengan *corporate social responsibility* (CSR). Kegiatan ini merupakan sebuah bentuk kepedulian perusahaan agar terwujudnya masyarakat dan lingkungan yang sejahtera dan juga sekaligus agar terjalinnya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan lingkungan atau masyarakat sekitar.

Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) tidak bisa hanya sekedar memberikan sumbangan saja, tapi *Corporate Social Responsibility* (CSR) harus bisa dilakukan di dalam suatu program yang mana program itu bersifat berkelanjutan dan berjangka panjang. Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) juga harus di perhatikan sesuai dengan kebutuhan yang di butuhkan oleh masyarakat dan lingkungan sekitar nya.

Perusahaan harus senantiasa menjalin hubungan baik dengan pihak eksternalnya. Terutama dengan masyarakat atau komunitas yang ada di sekitar perusahaan tersebut yang bertujuan untuk mencapai *Good Relations*, perusahaan harus memiliki komitmen serta berkontribusi kepada masyarakat atau komunitas

dengan cara melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR), sebagai sebuah bentuk tanggung jawab sosial perusahaan terhadap lingkungan yang ada disekitar perusahaan itu didirikan. Kesadaran perusahaan akan pentingnya program *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini menjadi marak karena perusahaan sadar akan perlunya berkontribusi dalam membawa perubahan yang lebih baik untuk masyarakat dan lingkungan sekitar, dilihat dari fenomena yang ada bahwasanya masyarakat indonesia masih perlu bantuan untuk kesejahteraan hidup dan perubahan akan kebiasaan-kebiasaan yang lebih baik lagi. Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) harus benar-benar di kelola dengan baik oleh perusahaan bukan hanya sekedar memberikan bantuan kepada masyarakat saja, tetapi juga perlu adanya pengelolaan dan kontrol secara berkala dari perusahaan.

Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) juga merupakan bentuk sebuah komitmen perusahaan kepada masyarakat, maka dari itu perusahaan harus benar benar memperhatikan keadaan lingkungan sekitar. Citra perusahaan akan terbentuk secara positif kalau perusahaan benar-benar berkomitmen menjadikan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini sebagai kegiatan yang bisa bermanfaat di masyarakat sehingga masyarakat nanti nya akan menganggap perusahaan sudah bisa memenuhi komitmen tanggung jawab sosial nya.

PT PLN pun sebagai perusahaan yang memiliki rasa tanggung jawab sosial ikut andil dalam kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di PLN sangat beragam, bahkan mereka

menyebut program *Corporate Social Responsibility* (CSR) nya dengan sebutan PLN peduli. PLN peduli adalah salah satu kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang mana didalam nya ada banyak berbagai program, mulai dari program penyediaan listrik, ekonomi, sosial, dan lingkungan ketiga aspek ini meliputi semua program yang ada di PT PLN ini. Sebagai perusahaan penyedia listrik PLN tidak hanya membuat program *Corporate Social Responsibility* (CSR) seputar penyediaan listrik saja, tetapi PLN sangat peka terhadap gejala-gejala sosial yang terjadi di masyarakat.

Penulis memilih program Bina Lingkungan Bank Sampah karena penulis menyadari bahwa program ini merupakan program yang mempunyai dampak besar kedepannya untuk lingkungan dan masyarakat nya. masalah sampah terlihat sederhana namun nanti nya dampak yan dirasakan akan terasa oleh generasi yang akan datang, dan menurut penulis ini merupakan investasi berjangka panjang karena merubah pola fikir manusia atau masyarakat tentang sampah dan kedepannya akan selalu terimplementasikan dengan baik.

Berdasarkan data pra penelitian, PLN berhasil meraih penghargaan untuk program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang diadakan oleh *Corporate Forum For Community Development* tahun 2018. *Corporate Forum For Community Development* merupakan forum yang bersifat independen, yang dibentuk sebagai wadah komunikasi untuk para pelaku *Corporate Social Responsibility*. PLN dalam ajang *award* ini menyertakan 10 program unggulannya, ini merupakan kali pertama PLN ikut dalam ajang ini. PLN pun

berhasil membawa 10 penghargaan di berbagai kategori yang ada. (Sindonews,2018)

Data pra penelitian diatas menunjukkan bahwa kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh PT PLN mendapat respon yang baik dari berbagai pihak dan dinilai berhasil menjalankan kegiatannya. Data pra penelitian diatas juga menunjukkan bahwa PLN mempunyai komitmen yang sangat tinggi untuk menjalankan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) nya. Salah satu penghargaan yang didapat oleh PLN khususnya PLN wilayah Jawa Barat adalah Perempuan dan Sampah Tepat Guna Bernilai Ekonomis Di Kota Bandung, ini adalah salah satu konsen PLN terhadap lingkungan sekitar kota bandung utama nya masalah sampah.

Berdasarkan data pra wawancara, kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh PLN diharapkan nanti nya akan memperlancar proses oprasional dari PLN itu sendiri. Cangkupan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan pun sangat luas, salah satu nya adalah Program Bina Lingkungan Bank Sampah menjadi kegiatan ciri khas dari PLN. Alasan memilih program Bank Sampah dikarenakan PLN melihat bahwa masalah sampah khususnya di wilayah kota bandung adalah masalah semua orang yang sangat susah untuk membuang sampah pada tempat nya. Program Bank Sampah ini sudah konsisten dilakukan oleh PLN, sehingga bisa memecahkan masalah tentang sampah. Bank Sampah ini juga sebuah bentuk

investasi kedepan untuk pola hidup masyarakat untuk menjadi lebih baik lagi.
(wawancara dengan Humas PT.PLN)

Data pra wawancara diatas, menunjukkan bahwa PT.PLN sangat baik dalam mengelola program *Corporate Social Responsibility* (CSR) nya utamanya masalah sampah menjadi sebuah program dari kegiatan CSR PT PLN, di Indonesia sampah merupakan hal yang menjadi masalah dan keresahan untuk semua orang karena tidak terbiasanya membuang sampah pada tempatnya menjadikan ini sebagai permasalahan yang harus dicarikan solusi nya.

Melihat masalah sampah, pada akhirnya Humas PLN membuat program Bina Lingkungan, dimana program ini ada kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan sampah yang dinamakan Bank sampah, Bank sampah ini adalah program ciri khas dari PLN yang berupaya untuk mengurangi pembuangan sampah sembarangan yang khususnya terjadi di wilayah Kota Bandung, karena melihat masyarakat yang kurang teredukasi tentang sampah membuat PLN sadar akan tanggung jawab nya untuk membuat masyarakat paham dan mengerti akan masalah sampah.

PT PLN dalam mengelola kegiatan tersebut berkerja sama dengan bank sampah Induk Kota Bandung, memiliki tanggung jawab yang sama untuk melakukan sebuah perubahan. PT PLN sebagai penyedia dana dan sarana untuk menunjang keberhasilan program ini, PLN pun tetap mengontrol langsung agar terwujudnya keinginan yang dicapai yaitu membuat masyarakat sadar akan pengelolaan sampah. Sejak tahun 2014 sampai sekarang PLN telah aktif membina

dan membantu kegiatan bank sampah. Pada 2016, PLN menyediakan lahan sewa dan dana untuk renovasi aset PLN serta untuk pengembangan operasional bank sampah. PLN juga memberikan bantuan untuk pembangunan kantor, ecomart, dan gudang pengolahan sampah sekaligus penguatan manajemen operasional.

Bank Sampah saat ini sudah tersedia sebanyak 131 unit bank sampah di 54 kelurahan di Kota Bandung. Program bank sampah ini tidak hanya memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya membuang sampah pada tempatnya dan juga tentang pemilahan sampah organik dan non organik. Tidak hanya berperan dalam membina dan mengedukasi tentang sampah namun PLN juga mendirikan *ecomart*.

Ecomart merupakan sebuah mini market yang memiliki konsep yang berbeda dengan mini market lain, *ecomart* di buat atas inisiatif Tim CSR dan PKBL serta Hijau Lestari agar memudahkan para nasabah Bank Sampah yang akan menukarkan sampah bisa dengan barang yang sudah di sediakan di *ecomart*. *Ecomart* merupakan terobosan baru dalam berbelanja menggunakan sampah, sampah yang akan di tukarkan harus di bersihkan dahulu lalu di timbang oleh pihak Bank Sampah Induk. *Ecomart* juga selalu memberikan potongan harga kepada setiap Nasabah yang akan menukarkan sampah dengan barang. Konsep ini membuat masyarakat merasa keuntungan karena dengan sampah masyarakat pun bisa berbelanja di *ecomart*.

Barang-barang yang tersedia di *Ecomart* hampir sama dengan mini market biasanya. *Ecomart* ini awal dibuka pada tanggal 17 Februari 2016, dan respon

masyarakat nya pun cukup baik. PT.PLN dalam melaksanakan program CSR ini telah membuat Bank Sampah Induk, dimana Bank Sampah Induk di sediakan untuk para nasabah yang akan menabung sampah, dengan adanya program ini PLN berhasil membantu pemerintah Kota Bandung dalam menangani permasalahan sampah, bahkan dengan adanya program ini sampah yang di buang ke TPS berkurang dikarenakan masyarakat lebih memilihin memilah dan mengolah sampah tersebut agar bisa menabung di Bank Sampah. PLN pun menawarkan kemudahan dalam hal pembayaran listrik, jadi di Bank Sampah para nasabah bisa menggunakan sampah yang mereka tabung untuk membayar tagihan listrik mereka

Pemaparan diatas, menarik peneliti untuk melakukan penelitian Pengelolaan Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT PLN Pada Program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandun, penelitian ini berfokus pada tahapan pelaksanaan program yang telah berjalan sejak tahun 2014. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus, dimana metode studi kasus ini digunakan untuk mengetahui sesuatu secara langsung dan mendalam. Hal ini didasari karena peneliti ingin mengetahui dan menggali lebih dalam lagi tentang Pengelolaan Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT PLN Pada Program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dipaparkan di latar belakang penelitian diatas, oleh karena itu penelitian ini menggunakan rumusan masalah agar

membatasi wilayah penelitian, yaitu “Pengelolaan Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. PLN Pada Program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan konteks penelitian yang telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian, maka pertanyaan meliputi :

1. Bagaimana Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN melakukan tahap menganalisis situasi permasalahan sampah di kota Bandung ?
2. Bagaimana Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN melakukan tahap perencanaan pada program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung ?
3. Bagaimana Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN melakukan tahap implementasi pada program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung ?
4. Bagaimana Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN (Persero) melakukan tahap evaluasi program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan data kualitatif melalui studi kasus dalam meneliti Pengelolaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. PLN pada program Bina Lingkungan Bank Sampah. Tujuan penelitian ini meliputi :

1. Untuk mengetahui Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN melakukan tahap menganalisis situasi permasalahan sampah di kota Bandung.
2. Untuk mengetahui Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN melakukan tahap perencanaan pada program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN melakukan tahap implementasi pada program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN (Persero) melakukan tahap evaluasi program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

- 1) secara akademis penelitian ini diharapkan nantinya mampu menambah wawasan dan menambah informasi bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya di bagian Hubungan Masyarakat.

- 2) secara akademis penelitian ini diharapkan nantinya memberikan sumbangsih keilmuan atau gambaran tentang implementasi kegiatan CSR Pada Program Bina Lingkungan Bank Sampah.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman di bidang humas, khususnya mengenai *Corporate Social Responsibility* (CSR) karena sebagai salah satu bidang kajian humas serta dapat memberikan gambaran, pemahaman, informasi bagi semua pihak. Bagaimana Humas PT PLN mengelola kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) supaya bisa bermanfaat untuk masyarakat dan lingkungan sekitar perusahaan nya. Penelitian ini juga diharapkan memberikan masukan bagi PT PLN dalam menjalankan pengelolaan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) melalui program bina lingkungan bank sampah.

1.6 Landasan Pemikiran

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk melihat apakah ada perbedaan atau persamaan dari setiap penelitian, baik penelitian terdahulu maupun penelitian yang akan dilaksanakan, sehingga meskipun terdapat kesamaan maupun perbedaan adalah sesuatu hal yang wajar dan dapat disinergikan untuk saling melengkapi.

Pertama, jurnal penelitian pada tahun 2012 yang di susun oleh Nanda Ayu Titofianti, mahasiswa dari Universitas Negeri Surabaya. Mengenai “Implementasi

Corporate Social Responsibility (CSR) PT. BANK RAKYAT INDONESIA Tbk. Kantor Unit Porong". Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kegiatan CSR yang di lakukan oleh BRI Unit Prorong berdampak baik untuk masyarakat dan perusahaan nya sendiri. Beberapa keuntungan yang di dapatkan oleh BRI Unit Porong adalah (1)bertambah nya jumlah nasabah yang menabung di BRI baik nasabah dana maupun berbentuk pinjaman, (2) pelayanan perbankan yang disediakan oleh BRI Unit Porong yang berfungsi sebagai pusat layanan informasi dan promosi lebih dikenal dan di aplikasikan oleh masyarakat, (3) BRI Unit Porong juga mendapatkan citra yang baik yang timbul akibat kegiatan CSR yang dilakukan, citra yang dihasilkan juga dapat meningkatkan produktifitas perusahaan.

Kedua, jurnal penelitian pada tahun 2013 yang di susun oleh Arief Faladia Mukti dan Sri Palupi Prabandari, mahasiswa dari Universitas Brawijaya. Mengenai "Implementasi Strategi CSR (Corporate Social Responsibility) Pada PT. Petrokimia Gresik". Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil evaluasi terhadap program CSR yang dilakukan masih ada permasalahan yang krusial yang terjadi di masyarakat. Masalah utama yang dihadapi adalah ketika masyarakat tidak puas dengan apa yang di berikan oleh perusahaan mengenai sarana dan prasarana yang di berikan, masyarakat menilai kurang nya perusahaan memberikan kepuasan terhadap bantuan yang diberikan. Masyarakat selalu tidak puas dengan apa yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan juga dalam pemberian bantuan di temukan kegagalan dalam penyaluran dana yang

di berikan oleh perusahaan. Solusi yang di lakukan oleh perusahaan yaitu meningkatkan komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat sekitar dan melakukan diskusi tentang program yang akan dilakukan oleh perusahaan tersebut. Perusahaan juga disarankan melakukan kerja sama dengan lembaga yang berkaitan serta melakukan proses monitoring dengan melibatkan karyawan dan juga pihak yang terkait. Perusahaan juga seharusnya bisa memberikan pemahaman untuk masyarakat tentang program yang akan di buat.

Ketiga, jurnal penelitian pada tahun 2013 yang di susun oleh Noor Efni Salam, mahasiswa dari Universitas Riau. Mengenai “Pengelolaan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Membangun Citra Perusahaan”. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan CSR yang dilakukan oleh PTCPI dalam program Community Development, program yang dibuat berupa program pendidikan, kesehatan, pembangunan infrastruktur dan program Local Business Development (LBD) program ini dilakukan untuk masyarakat dan tidak berorientasi kepada keuntungan perusahaan, program ini di buat untuk memperoleh citra baik di mata masyarakat nya. Dalam melakukan kegiatan Community Relations perusahaan memberikan berbentuk bantuan, spontan, seremonial, dan kondisional, hal ini bertujuan agar menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat sekitar.

Keempat, jurnal penelitian pada tahun 2013 yang di susun oleh Lesthia Chrysantin, mahasiswa dari Universitas Kristen Petra Surabaya. Mengenai “Strategi

Public Relations PT PJB (Pembangkitan Jawa-Bali) Dalam Program CSR Bank Sampah”. Dengan menggunakan studi kasus. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa pihak *public relations* PT BJB dalam melakukan program bank sampah menerapkan model cooperative grand strategy dimana perusahaan bersikap interdependen terhadap keberhasilan organisasi, dan bersikap negatif pada perubahan serta menanggapi publik bagian dari konstruktif untuk perusahaan dan menganggap isu adalah hal yang harus di pecahkan, dan perusahaan pun mengacu kepada komunikasi dua arah.

Kelima, jurnal penelitian pada tahun 2015 yang di susun oleh Durinda dkk, mahasiswa dari Universitas Negeri Surabaya. Mengenai “Peran Public Relations Dalam Kegiatan CSR Untuk Meningkatkan Citra Rumah Sakit Fathma Medika Gresik”. Dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini di dapatkan bahwa kegiatan CSR yang dilakukan menghasilkan suatu citra yang positif bagi perusahaan, dimana seorang public relations dalam kegiatan CSR ini berperan sebagai penasehat ahli,fasilitator komunikasi dan pemecah masalah, dan teknisi komunikasi. Kegiatan CSR dilakukan sesuai dengan enam prinsip nya sehingga menghasilkan kegiatan CSR operasi katarak, pengobatan serta perawatan gratis.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

| Nama Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian/ teori | Hasil Penelitian | Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan | Perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan |
|----------------------|---|-----------------------------|---|---|---|
| Nanda Ayu Titofianti | Implementasi Corporat Social Responsibility (CSR) PT. BANK RAKYAT INDONESIA Tbk. Kantor Unit Porong | Deskriptif kualitatif | <p>Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kegiatan CSR yang di lakukan oleh BRI Unit Porong berdampak baik untuk masyarakat dan perusahaan nya sendiri. Beberapa keuntungan yang di dapatkan oleh BRI Unit Porong adalah (1)bertambah nya jumlah nasabah yang menabung di BRI baik nasabah dana maupun berbentuk pinjaman, (2) pelayanan perbankan yang disediakan oleh BRI Unit Porong yang berfungsi sebagai pusat layanan informasi dan promosi lebih dikenal dan di aplikasikan oleh masyarakat, (3) BRI Unit Porong juga mendapatkan citra yang baik yang timbul akibat kegiatan CSR yang dilakukan, citra yang dihasilkan juga dapat meningkatkan produktifitas perusahaan.</p> | <p>Penelitian terdahulu ini memberi sumbansih pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan.</p> | <p>Penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sedangkan penelitian yang akan di laksanakan menggunakan metode studi kasus dimana metode ini lebih mendalam.</p> |

| | | | | | |
|--|---|------------------------------|--|--|--|
| <p>Arief Faladia Mukti dan Sri Palupi Prabandari</p> | <p>Implementasi Strategi CSR (Corporate Social Responsibility) Pada PT. Petrokimia Gresik</p> | <p>Deskriptif kualitatif</p> | <p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil evaluasi terhadap program CSR yang dilakukan masih ada permasalahan yang krusial yang terjadi di masyarakat. Masalah utama yang dihadapi adalah ketika masyarakat tidak puas dengan apa yang di berikan oleh perusahaan mengenai sarana dan prasarana yang di berikan, masyarakat mulai kurangnya perusahaan memberikan kepuasan terhadap bantuan yang diberikan. Masyarakat selalu tidak puas dengan apa yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan juga dalam pemberian bantuan di temukan kejanggalan dalam penyaluran dana yang di berikan oleh perusahaan. Solusi yang di lakukan oleh perusahaan yaitu meningkatkan komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat sekitar dan melakukan diskusi tentang program yang akan dilakukan oleh perusahaan tersebut. Perusahaan juga disarankan melakukan kerja sama dengan lembaga yang berkaitan serta melakukan proses monitoring dengan melibatkan karyawan</p> | <p>Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan.</p> | <p>Penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sedangkan penelitian yang akan di laksanakan menggunakan metode studi kasus dimana metode ini lebih mendalam. Dan penelitian terdahulu ini lebih membahas tentang strateginya, sedangkan penelitian yang akan di laksanakan lebih kepada implementasinya saja.</p> |
|--|---|------------------------------|--|--|--|

| | | | | | |
|-----------------|--|-----------------------|--|---|---|
| | | | dan juga pihak yang terkait. Perusahaan juga seharusnya bisa memberikan pemahaman untuk masyarakat tentang program yang akan di buat. | | |
| Noor Efni Salam | Pengelolaan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Membangun Citra Perusahaan | Deskriptif kualitatif | kegiatan CSR yang dilakukan oleh PTCPI dalam program Community Development, program yang dibuat berupa program pendidikan, kesehatan, pembangunan infrastruktur dan program Local Business Development (LBD) program ini dilakukan untuk masyarakat dan tidak berorientasi kepada keuntungan perusahaan, program ini di buat untuk memperoleh citra baik di mata masyarakat nya. Dalam melakukan kegiatan Community Relations perusahaan memberikan berbentuk bantuan, spontan, seremonial, dan kondisional, hal ini bertujuan agar menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat sekitar. membangun hubungan sosial yang harmonis dengan wargasebagai perwujudan dari hubungan ke masyarakat. | Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsih pemikiran yang positif bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan metode studi kasus | Penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sedangkan penelitian yang akan di laksanakan menggunakan metode studi kasus dimana metode ini lebih mendalam. Penelitian terdahulu membahas tentang pengelolaan CSR sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Implementasi CSR melalui program bina lingkungan bank sampah |

| | | | | | |
|-----------------------|--|-----------------------|--|---|---|
| Lesthia Chrysantin | Strategi Public Relations PT PJB (Pembangkitan Jawa-Bali) Dalam Program CSR Bank Sampah | studi kasus | Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa pihak <i>public relations</i> PT BJB dalam melakukan program bank sampah menerapkan model cooperative grand strategy dimana perusahaan bersikap interdependen terhadap keberhasilan organisasi, dan bersikap negatif pada perubahan serta menanggapi publik bagian dari konstruktif untuk perusahaan dan menganggap isu adalah hal yang harus di pecahkan, dan perusahaan pun mengacu kepada komunikasi dua arah. | Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan dalam studi kasus. | Penelitian terdahulu membahas tentang strategi PR sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Implementasi CSR melalui program bina lingkungan bank sampah |
| Durinda dkk | Peran Public Relations Dalam Kegiatan CSR Untuk Meningkatkan Citra Rumah Sakit Fathma Medika Gresikd | Deskriptif kualitatif | Hasil penelitian ini di dapatkan bahwa kegiatan CSR yang dilakukan menghasilkan suatu citra yang positif bagi perusahaan, dimana seorang public relations dalam kegiatan CSR ini berperan sebagai penasehat ahli,fasilitator komunikasi dan pemecah masalah, dan teknisi komunikasi. Kegiatan CSR dilakukan sesuai dengan enam prinsip nya sehingga menghasilkan kegiatan CSR operasi katarak, pengobatan | Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsih pemikiran yang positif bagi penulis. | Penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sedangkan penelitian yang akan di laksanakan menggunakan metode studi kasus dimana metode ini lebih mendalam. Penelitian terdahulu membahas tentang |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------------------|--|--|
| | | | serta perawatan gratis. | | peran humas dalam meningkatkan citra melalui CSR sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Implementasi CSR melalui program bina lingkungan bank sampah |
|--|--|--|-------------------------|--|--|

1.6.2 Landasan Teoritis

Four Step Public Relations merupakan sebuah konsep yang dimana dalam proses nya melalui empat tahapan, yaitu :

a. Mendefinisikan Masalah

Menentukan masalah yang nantinya akan dijadikan acuan untuk melanjutkan ke tahapan yang lain, mendefinisikan masalah harus sesuai dengan aoa yang terjadi. Mendefinisikan masalah melakukan pengidentifikasian dalam memantau opini dan sikap terkait dengan kebijakan yang akan dilakukan. Mengidentifikasi masalah harus sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan, jadi apa yang kita lihat di lapangan haruslah sama dengan apa yang nanti kita akan rencanakan dan implementasikan.

b. Merencanakan Dan Memprogram

Data dan informasi yang telah ditetapkan diidentifikasi masalah dilakukan perencanaan untuk melakukan sebuah keputusan melalui tindakan, sasaran dan tujuan yang akan di capai. Proses perencanaan diambil untuk melakukan tahap implementasi yang akan dilakukan nantinya. Perencanaan dilakukan berdasarkan hasil dan data yang sudah di dapatkan sebelumnya.

c. Mengambil Aksi Dan Mengkomunikasikannya

Tahapan yang ketiga adalah melakukan implementasi pada program atau tujuan yang sebelumnya sudah di rencanakan. Implementasi ini dilakukan lebih spesifik karena berkaitan dengan bagaimana nantinya hasil yang akan didapatkan. Implementasi dilakukan untuk merealisasikan tujuan ataupun program yang sudah sebelumnya di lakukan perencanaan.

d. Mengevaluasi program

Dalam melakukan evaluasi bisa dengan berbagai cara. Yang terpenting itu peng evaluasian nya dilakukan secara menyeluruh agar program atau tujuan yang sudah tercapai bisa terevaluasi dengan baik. Evaluasi dilakukan di tahapan yang terakhir agar bisa diketahui apakah program yang dijalankan layak untuk diteruskan atau tidak.

1.6.3 Kerangka Konseptual

Corporate Social Responsibility (CSR) disebutkan dalam Undang Undang Perseroan Terbatas No 40 Tahun 2007, di dalam pasal satu butir tiga yang berisi :
“Tanggung jawab sosial dan lingkungan adalah komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pengembangan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas

kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat maupun masyarakat pada umumnya.”*Corporate Social Responsibility (CSR)* merupakan suatu tanggung jawab sosial yang pada era sekarang mulai marak dan menunjukkan adanya kepedulian terhadap masyarakat sekitarnya. Perusahaan diwajibkan untuk selalu mengikuti perkembangan sosial yang terjadi di masyarakatnya. Tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan dilihat bagaimana perusahaan dapat mengelola tanggung jawab sosial nya terhadap komunitas disekitar daerah oprasinya. (Ardianto,2009:270)

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah sebuah bentuk tanggung jawab sosial perusahaan untuk masyarakat ataupun lingkungan sekitar. Berbagai macam bentuk program CSR di perusahaan Indonesia sudah banyak dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab nya terhadap lingkungan dan masyarakat, perusahaan harus peka terhadap gejala sosial yang sedang terjadi di sekitar perusahaan nya demi memajukan dan mensejahterakan kehidupan sekitar, serta untuk mendapatkan citra positif perusahaan di mata masyarakat. Definisi CSR menurut Johson and johson adalah “*Corporate Social Responsibility (CSR) is ababout how companies manage bussines processes to produc an overall positive impact on society*”. Definisi tersebut pada dasarnya berasal dari filosofi bagaimana cara mengelola perusahaan baik sabagai maupun secara keseluruhan memiliki dampak positif bagi dirinya dan lingkungan. Untuk itu, perusahaan harus mampu mengelola bisnis operasinya dengan menghasilkan produk yang berorientasi secara positif terhadap masyarakat dan lingkungan. (Johson and johson dalam Hadi,2011:46).

Memproleh dampak positif dari perusahaan dengan cara melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah sebuah cara yang baik agar masyarakat memiliki citra positif terhadap perusahaan. Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) haruslah yang memiliki perubahan untuk lingkungan sekitar dengan menyesuaikan gejala sosial apa yang sedang terjadi di lingkungan sekitar perusahaan, apa yang bisa perusahaan buat untuk menjadikan lingkungan ataupun masyarakatnya menjadi lebih baik. Menurut Chambers *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah melakukan tindakan sosial (termasuk kepedulian terhadap lingkungan hidup, lebih dari batas-batas yang dituntut peraturan undang-undang). (Chambers dalam Rahman, 2009:10).

Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) memang diatur dalam peraturan undang-undang supaya perusahaan lebih peka terhadap keadaan sekitar. Sekarang banyak perusahaan yang telah menetapkan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di perusahaannya, bukan hanya soal untuk memenuhi kewajiban dari pemerintah semata tapi perusahaan juga semakin mengerti tentang manfaat melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk perusahaannya.

Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai tanggung jawab sosial menggambarkan jangkauan kewajiban bisnis kepada masyarakat, definisi tersebut harus berisi kategori kinerja ekonomi menempati urutan teratas karena pada dasarnya bisnis memiliki kewajiban menjadi produktif dan nantinya akan menghasilkan profit serta dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Dapat disimpulkan

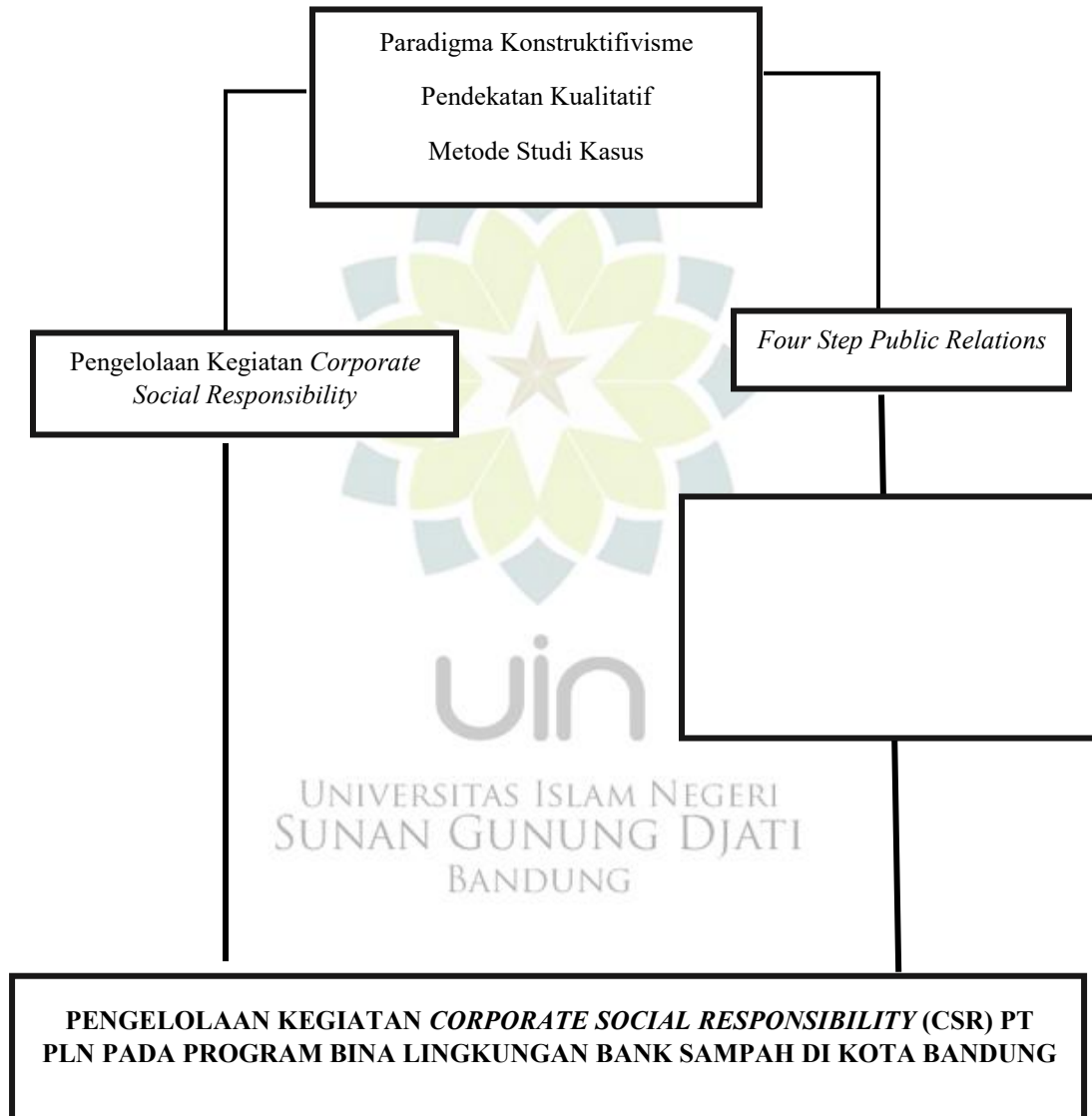
bahwa *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan sebuah bentuk kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat dan lingkungan sekitar perusahaan dengan cara membentuk sebuah program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang sesuai dengan keadaan dan kondisi di masyarakat atau lingkungan sekitarnya. Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh sebuah perusahaan.



Kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



1.7 Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di PT PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat yang beralamat di Jalan Asia Afrika No 63, Kota Bandung, Jawa barat 40111. Lokasi penelitian ini dipilih karena PT PLN salah satu perusahaan yang aktif menjalankan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Selain itu peneliti pun tertarik kepada kepedulian PLN terhadap lingkungan terutama masalah sampah.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

1.7.2.1 Paradigma

Paradigma konstruktivisme dipengaruhi oleh persepektif interaksi simbolis dan persepektif strukturan fungsional. Persepektif simbolis ini menyatakan bahwa manusia secara aktif dan kreatif mengembangkan respon terhadap stimulus di dalam dunia kognitifnya. Dalam proses sosialnya, individu manusia dipandang sebagai pencipta realitas sosial yang relatif bebas didalam dunia sosialnya. Realitas itu memiliki makna manakala realitas sosial tersebut dikonstruksikan dan dimaknakan secara subjektif oleh individu lain, sehingga memantapkan realitas itu secara subjektif. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, dimana kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan apa yang terjadi di masyarakat maksudnya, harus sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan dan nanti nya akan di implementasikan lewat program yang dibuat oleh humas nya, agar nanti nya masyarakat merespon dengan baik dan positif.

1.7.2.2 Pendekatan

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif yakni menggali data tentang Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT PLN. Data yang terkumpul dianalisis dan dijelaskan isinya sesuai dengan tujuan penelitian ini. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan peneliti menggunakan teknik observasi dan wawancara, dan itu merupakan ciri bagian dari pendekatan kualitatif.

1.7.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi kasus, dimana metode studi kasus merupakan metode pengumpulan berupa data secara komperhensif dan data tersebut meliputi aspek fisik dan psikologis suatu individu. Metode studi kasus dapat memperoleh suatu pemahaman secara lebih mendalam.

Menurut Raharjo studi kasus merupakan metode yang dimana memahami suatu individu yang dilakukan secara komperhensif agar nanti nya di dapatkan pemahaman yang mendalam tentang permasalahan yang dihadapi dan tujuan masalah dapat di selesaikan serta memperoleh perkembangan yang baik. (Raharjo,2005:250)

Menurut pernyataan diatas studi kasus lebih meniti beratkan kepada suatu objek penelitian yang disebut sebagai 'kasus'. Studi kasus merupakan penelitian yang dilakukan terhadap objek atau sesuatu yang harus diteliti secara menyeluruh dan mendalam agar hasil yang didapat nya pun nanti nya akan memperoleh perkembangan yang baik. Dengan kata lain kasus yang diteliti harus dipandang sebagai objek penelitian pada umumnya.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.7.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan sebuah pendekatan paradigma konstruktivistik yang nantinya akan melahirkan sebuah metode penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif, dengan begitu jenis data yang digunakan adalah data hasil wawancara dengan narasumber atau informan.

Jenis data yang digunakan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian-penelitian yaitu:

- 1) Untuk mengetahui Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN melakukan tahap menganalisis situasi permasalahan sampah di kota Bandung.
- 2) Untuk mengetahui Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN melakukan tahap perencanaan pada program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung.
- 3) Untuk mengetahui Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN melakukan tahap implementasi pada program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung.
- 4) Untuk mengetahui Tim CSR dan PKBL (program kemitraan & Bina lingkungan) PT PLN (Persero) melakukan tahap evaluasi program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung.

1.7.4.2 Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data-data yang harus didapatkan secara langsung dari narasumber yang berkompeten di bidangnya. Sumber data primer penelitian ini diperoleh dari Tim CSR dan PKBL PT PLN yang ada keterlibatan secara langsung dalam program bina lingkungan Bank Sampah.

1.7.4.3 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, sumber data ini merupakan data penunjang dimana satu sama lain saling mendukung, yaitu buku-buku, makalah, tesis dan sumber ilmiah lain dan juga didapat dari website resmi PT PLN.

1.7.5 Penentuan Informan

Peneliti memilih informan yang tepat dan yang berkompeten di bidangnya. Bagian Humas PT PLN memiliki bidang khusus *Corporate Social Responsibility* (CSR). Tim CSR dan PKBL PT PLN pasti sangat bisa memberikan data yang dibutuhkan secara detail dan mendalam karena memang itu bagian dari program yang mereka lakukan.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

1.7.6.1 Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Tim CSR dan PKBL PT PLN yang memang berkompeten sehingga dapat memenuhi data yang diperlukan oleh peneliti tentang pengelolaan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) khususnya pada program Bina Lingkungan Bank Sampah di Kota Bandung.

1.7.6.2 Observasi Pasif

Observasi pasif adalah sebuah observasi yang peneliti lakukan dengan menggunakan cara peneliti melihat dan survei langsung lapangan dalam upaya untuk melihat secara langsung bagaimana cara pengelolaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. PLN melalui program Bina Lingkungan Bank Sampah agar memenuhi data-data yang dibutuhkan untuk melengkapi data penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti bersifat pasif, dimana peneliti tidak ikut memainkan peran apapun didalam kegiatan yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.7.7 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik analisa data kualitatif yaitu metode penelitiannya bersifat kompleks dan luas serta bersifat subjektif dan menyuluh dalam penelitiannya.

Menurut Sugiyono teknik analisa data merupakan proses dimana peneliti mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara yang telah diperoleh. Penyusunan secara sistematis dicatat sesuai dengan apa yang diperoleh di lapangan sehingga nantinya akan mudah di pahami dan informasi yang di sampaikan kepada orang lain pun akan mudah di tangkap. Analisa data pun dilakukan dengan menjabarkan hasil yang didapat dan menyusun nya kedalam sebuah pola, peneliti memilih mana yang penting atau yang akan di pelajari lebih lanjut, dan nanti nya di buat kesimpulan supaya memudahkan peneliti dan orang lain memahami apa yang di dapat.(Sugiyono.2017:244)

Analisis data yang di peroleh dari hasil observasi dan hasil wawancara dilakukam secara mendalam dan menyeluruh kepada Tim CSR dan PKBL PT.PLN yang kemudian dituangkan oleh peneliti kedalam sebuah tulisan. Hasil wawancara yang peneliti dapatkan nanti nya tidak akan di tambahkan atau dikurangi, dalam penjabaran nya peneliti akan menafsirkan hasil observasi dan wawancara berdasarkan dari hasil analisis peneliti sendiri. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. (Miles dan huberman dalam Sugiyono, 2017:246). Interkatif dalam hal ini mengacu pada hubungan timbal balik yang dilakukan oleh narasumber dan informan tentang pengumpulan data dalam penelitian.

1) Reduksi Data

Peneliti melakukan reduksi data dengan membuat sebuah ringkasan lalu di kelompokkan data yang sudah di dapat, reduksi data ini memfokuskan kepada hasil temuan data pada hal-hal yang dianggap penting berkaitan dengan pengelolaan kegiatan CSR pada program Bina Lingkungan Bank Sampah, setelah itu dibuat sebuah rangkuman ataupun catatan sebagai awal dari penyajian informasi dan berguna untuk analisis lanjutan.

Peneliti melakukan analisis secara mendalam dan menyeluruh pada hasil wawancara yang telah didapat oleh peneliti, kemudian dilakukan proses penyusunan data yang di dapat dan peneliti menafsirkan apa yang telah di dapat dengan menggunakan logika ilmiah. Nantinya peneliti akan menghubungkan

dengan teori yang berkaitan serta fakta yang benar terjadi dan kemudian nanti peneliti memasukan kutipan langsung dari para narasumber yang ada.

2) Penyajian Data

Informasi yang sudah di dapat dikumpulkan dan disusun oleh peneliti agar bisa diambil sebuah simpulan dari penelitian tersebut dan melakukan pengambilan data berupa tabel ataupun bagan. Bertujuan agar memudahkan dalam proses membaca dan mengambil sebuah kesimpulan dan saran dari penelitian tersebut secara tepat, dikarenakan oleh hal tersebut penyajian data nya harus tersusun dengan baik.

Peneliti melakukan penyajian data dengan tahapan mengumpulkan dan menyusun informasi yang telah melalui tahapan reduksi tentang pengelolaan kegiatan CSR pada program Bina Lingkungan Bank Sampah. peneliti menyajikan data kualitatif dengan berbentuk teks naratif dan kemudian disusun sesuai dengan isu dan kebutuhan dari peneliti. Dalam tahapan ini peneliti harus menyusun data yang relevan dan sesuai dengan apa yang di dapatkan dari penelitian tersebut sehingga nanti nya menjadi sebuah informasi yang dapat di simpulkan secara baik dan memiliki sebuah makna.

3) Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran di ambil dari sebuah inti yang di dapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Kesimpulan dan saran di buat agar nanti nya inti yang diambil bisa pahami dan dimengerti dan isi dari kesimpulan dan saran juga harus tercangkup secara menyeluruh.